Les Caf : indispensables et parfois contestées…

Les caisses d'allocations familiales sont des acteurs majeurs de l'action sociale en France. Mais, chargées d'appliquer d'innombrables textes réglementaires et confrontées à la difficulté d'adapter des traitements de masse à la diversité des situations particulières, elles voient inévitablement certaines de leurs décisions contestées par les usagers. C'est pourquoi le Médiateur de la République recense de nombreux cas de litige avec les Caf.

Les exemples qui suivent illustrent les enjeux importants des dossiers instruits entre les Caf et les usagers, et montrent que les responsables des Caf réagissent souvent de façon positive et rapide aux demandes des délégués du Médiateur. Même si l'on ne peut que regretter que certaines démarches, qui auraient dû aboutir sans difficulté, aient nécessité l'intervention de notre institution.

Gard

Une traduction de formulaire attendue trop longtemps

Cas concret

Arrivé en France, à B., fin 2007, ce ressortissant portugais trouve immédiatement du travail. En mars 2008, il fait venir sa famille : son épouse enceinte, et ses deux jeunes enfants. La vie se déroule sans difficultés majeures jusqu'en décembre 2008, hormis l'impossibilité de toucher APL et allocations familiales (AF) à cause de l'absence de traduction, sollicitée auprès de la Caf, d'un document E 411 qui n'est toujours pas traduit 6 mois après la demande. Mi-décembre 2008, la situation professionnelle du père de famille, seul à travailler dans ce foyer, se transforme brutalement avec un licenciement économique. Les problèmes financiers surviennent quasi immédiatement : loyers impayés, difficultés pour subvenir aux besoins essentiels.
Le père renouvelle, comme il l'a fait à plusieurs reprises depuis juillet, sa demande auprès de la Caf, afin de pouvoir percevoir les allocations et autres aides sociales. Invariablement la réponse : notre organisme traducteur ne nous a pas fourni la traduction en Français du formulaire E 411. Exaspéré par cette coupable lenteur, il décide de rencontrer le délégué du Médiateur. Ce dernier saisit immédiatement par téléphone le correspondant de la Caf qui lui promet un déblocage rapide de cette situation particulière. Pourtant 10 jours après rien n'est encore réglé. Le délégué envoie alors un courrier électronique à la Caf, suivi d'un appel téléphonique. Cette fois la réaction intervient : trois jours après, 3 220,59 € (APL) sont versés au bailleur et 3 665,73 € (AF, prime de naissance, etc.) sont expédiés au requérant.

Seine-Saint-Denis

Un organisme surchargé mais sensible aux cas d'urgence

Cas d'urgence

Madame Y. est arrivée en mars en Seine-Saint-Denis, accompagnée de ses deux enfants, en provenance du Nord où elle résidait jusqu'à ce qu'elle perde son emploi. Elle vivait seule et bénéficiait de l'allocation parent isolé depuis que le père de ses enfants les avait abandonnés.
Son dossier d'allocataire a été transféré dans le 93, mais en raison d'une erreur de saisie de ses coordonnées bancaires, elle ne recevait aucune prestation. N'arrivant pas à obtenir d'aide de son ex-conjoint, elle se retrouve sans aucune ressource depuis deux mois quand elle vient trouver le délégué.
Ce dernier lui suggère de demander un secours d'urgence à la municipalité et contacte aussitôt par messagerie son correspondant de la Caf, en lui demandant s'il est possible que cette dernière lui verse une avance sur ses allocations, en attendant la régularisation de sa situation.
24 heures plus tard, sa correspondante l'avise qu'une somme de 300 € lui sera versée sous 48 heures si elle se présente à la Caf.

G. BARSKAYA

Val d'Oise

Les conséquences d'un formulaire mal conçu

Cas concret

Madame E., mère de trois jeunes enfants, a souhaité, après la naissance de jumeaux, prendre un congé parental. Elle a donc rempli l'imprimé de demande de complément du libre choix d'activité. Or, ce même imprimé permet de choisir également le complément optionnel du libre choix d'activité permettant d'obtenir une allocation supérieure mais limitée à un an.
Cet imprimé très mal élaboré amène à des erreurs involontaires dans le choix des paragraphes et donc de type de compléments. Or le choix exprimé est définitif.
Madame E., constatant cette erreur, a saisi la Caf, en proposant de corriger ce choix et de rembourser la différence entre les deux allocations. Devant le refus de l'organisme, elle a saisi la commission de recours amiable qui l'a également déboutée.
Le délégué du Médiateur lui suggère alors de saisir le tribunal des affaires de sécurité sociale (Tass). Rencontrant la directrice des prestations de la Caf pour d'autres affaires, le délégué lui parle de ce problème pour lequel un parlementaire du Jura a de son côté saisi le ministre par question écrite le 28 octobre 2008. Sa réponse a été claire : le formulaire est réglementaire ; il s'impose au service et son non-respect aurait amené le contrôle financier à annuler sa décision. Il en est de même pour la commission de recours amiable qui aurait été sanctionnée par la direction régionale des affaires sanitaires et sociales. Seul le Tass est à même d'imposer au service une autre lecture du formulaire, ce qu'il a, semble-t-il, déjà fait à plusieurs reprises dans ce type de situation.

Aube

Une situation mal interprétée

Cas concret

À près de 60 ans et avec un parcours de vie difficile, Madame G. ne peut pas vivre seule (notamment en raison de tendances suicidaires) ni exercer la moindre activité professionnelle. Matériellement et humainement soutenue par Madame M., avec qui elle partage un appartement social en colocation, elle bénéficie des allocations RMI et APL.
Un contrôle aléatoire en juin 2008, effectué par un agent de la Caf, a eu pour conséquences de considérer ces personnes d'abord comme «vivant maritalement», puis comme «ayant une communauté d'intérêts matériels et financiers». Dès lors, la Caf et le conseil général demandent à Madame G. le remboursement des allocations perçues depuis 2005, date d'origine de la colocation.
Saisi à l'automne 2008, le délégué consacre d'abord plusieurs entretiens à appréhender la réalité de la situation en cause. En possession du dossier complet à la mi-novembre, il effectue plusieurs démarches, notamment auprès du médiateur de la Caf et des élus concernés, en démontrant le caractère contestable de la décision prise à l'encontre de Madame G., dont il obtient finalement la révision.

Finistère

Une propriétaire enfin entendue

Cas concret

Madame S. est propriétaire d'un appartement qu'elle loue à une personne bénéficiaire de l'allocation logement. Elle a régulièrement demandé que cette allocation lui soit versée directement. Malgré ses demandes réitérées, il n'en a rien été, cette allocation ayant été constamment versée à la locataire de juin à octobre 2008. Cette dernière n'ayant jamais payé son loyer, Madame S. a mis en cause la Caf du Sud Finistère puisqu'elle avait déposé un dossier régulièrement constitué dès l'origine pour obtenir le versement direct de l'allocation logement. L'organisme ne réagissant pas, Madame S. s'est présentée à la permanence du délégué le 10 février 2009. Celui-ci a pris contact aussitôt avec la Caf qui reconnaissait sa faute et l'informait le 17 mars suivant que l'aide au logement serait enfin versée à la propriétaire.

M. NIVELET

Médiateur de la République

Mode d'emploi

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

- **Contacter** un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.
- **Rencontrer** un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur *www.mediateur-republique.fr*), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.

Di@loguer avec notre agent virtuel **e-mediateur** pour vous informer au mieux et vous aider dans vos démarches. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de chatter avec lui. Avec MSN, rajoutez *mediateur-republique@hotmail.fr* à vos contacts et avec Google Talk, *mediateur.republique@gmail.com*

Pôle Santé Sécurité des soins
Le Pôle Santé et sécurité des soins est à votre écoute du lundi au vendredi de 9 h à 20 h au **0810 455 455** (prix d'un appel local). Plus d'informations sur *www.securitesoins.fr*

À savoir : *Le Médiateur de la République n' est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l' administration qui l' emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.*

Contact : Médiateur de la République — 7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris — Tél. : 01 55 35 24 24 — Fax : 01 55 35 24 25 — www.mediateur-republique.fr

Médiateur Actualités, le journal du Médiateur de la République paraît 10 fois par an • Éditeur : le Médiateur de la République • Directeur de la publication : Bernard Dreyfus • Rédacteur en chef : Christian Le Roux • Rédactrice en chef adjointe : Christine Tendel, assistée de Claire Lancry • Comité de rédaction : Nathalie Amat-Clot , Alain-Michel Ceretti, Mariam Chadli, Nadine Chauvet, Charlotte Clavreul, Francine Delval, Jean-François Gratieux, Marie-Catherine Haon, Lucie Martinot-Lagarde, Bruno Landi, Céline Monestier, Loïc Ricour, Jean-Michel Rougié, Michel Savinas, Martine Timsit • Imprimeur : Terre de couleurs – Valmy • Réalisation : SPHÈRE PUBLIQUE 34, avenue de Messine – 75008 Paris – agence@spherepublique.fr • Dépôt légal : 3e trimestre 2009